

UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL TIANGUISTENCO
PROGRAMA DE ESTUDIOS
LICENCIATURA EN INGENIERÍA EN PRODUCCIÓN INDUSTRIAL
UNIDAD DE APRENDIZAJE (UA): Comunicación y relaciones humanas

Créditos institucionales de la UA: 6

Material visual: Diapositivas

Unidad de competencia 1
Introducción a la comunicación

Elaborado por: Dr. en Adm. Amador Huitrón Contreras

Semestre 2019-A

Índice

1.1. Definición de comunicación	4
Comunicación	5
<u>Características de la comunicación</u>	<u>6</u>
1.2. Elementos de la comunicación	7
Proceso de la comunicación	8
Consideraciones sobre la comunicación	12
1.3. Tipos de comunicación	14
Formas de comunicación	15
Riqueza de información	17
1.4. Barreras de la comunicación	18
Ruidos en la comunicación	19
Clasificación de ruidos	20
Tipo de ruidos	21
Barreras en la comunicación	23
Tipo de barreras	24
Estrategias para mejorar la comunicación	25

Índice

1.5. Comunicación, motivación y productividad	27
Motivación	28
<u>Productividad</u>	<u>29</u>
La comunicación y el entorno laboral	30
1.6 Funciones de la comunicación grupal y organizacional	31
Redes de comunicación	32
Red de rueda	33
Red concatenada	34
Red circulara	35
Red multicanal	36
Las TIC en la comunicación	37
Comunicación formal e informal	38
Formas de comunicación	39
Bibliografía	40

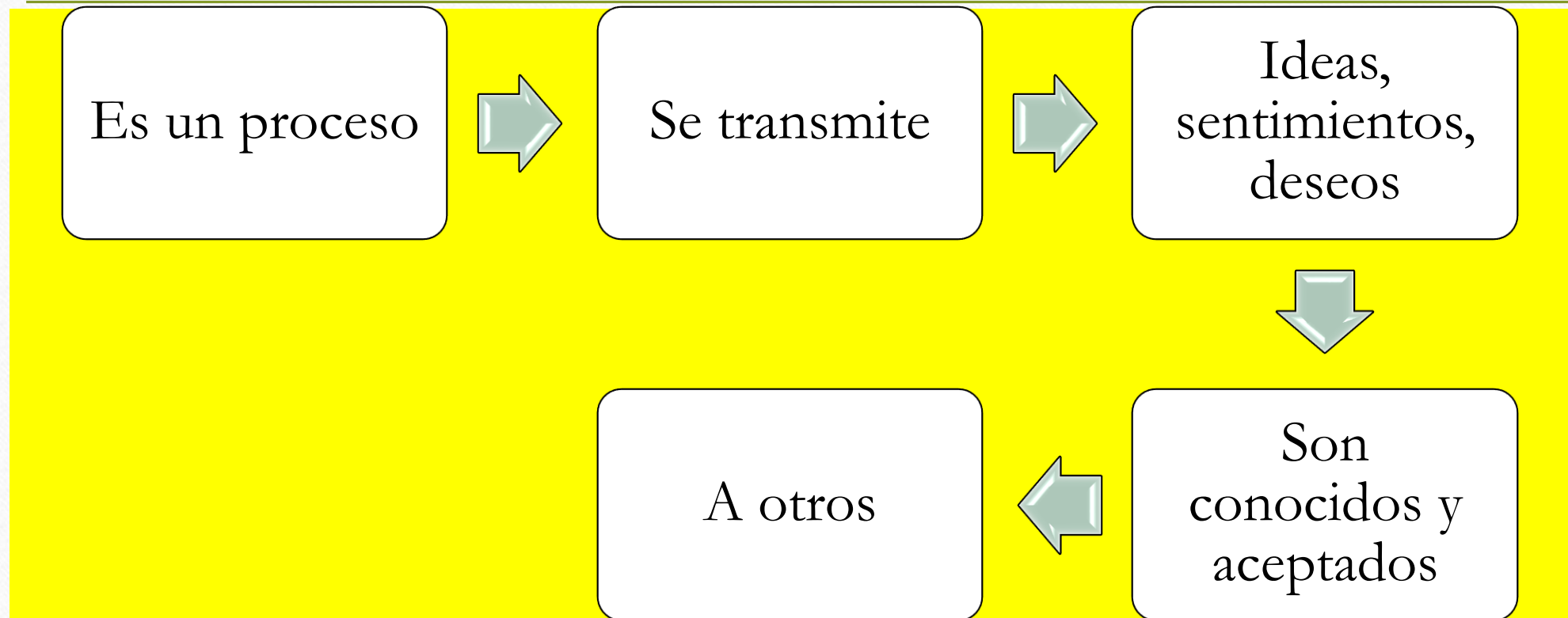
1.1 Definición de comunicación

Comunicación

Consiste en compartir información entre dos o más individuos o grupos para llegar a un entendimiento común.

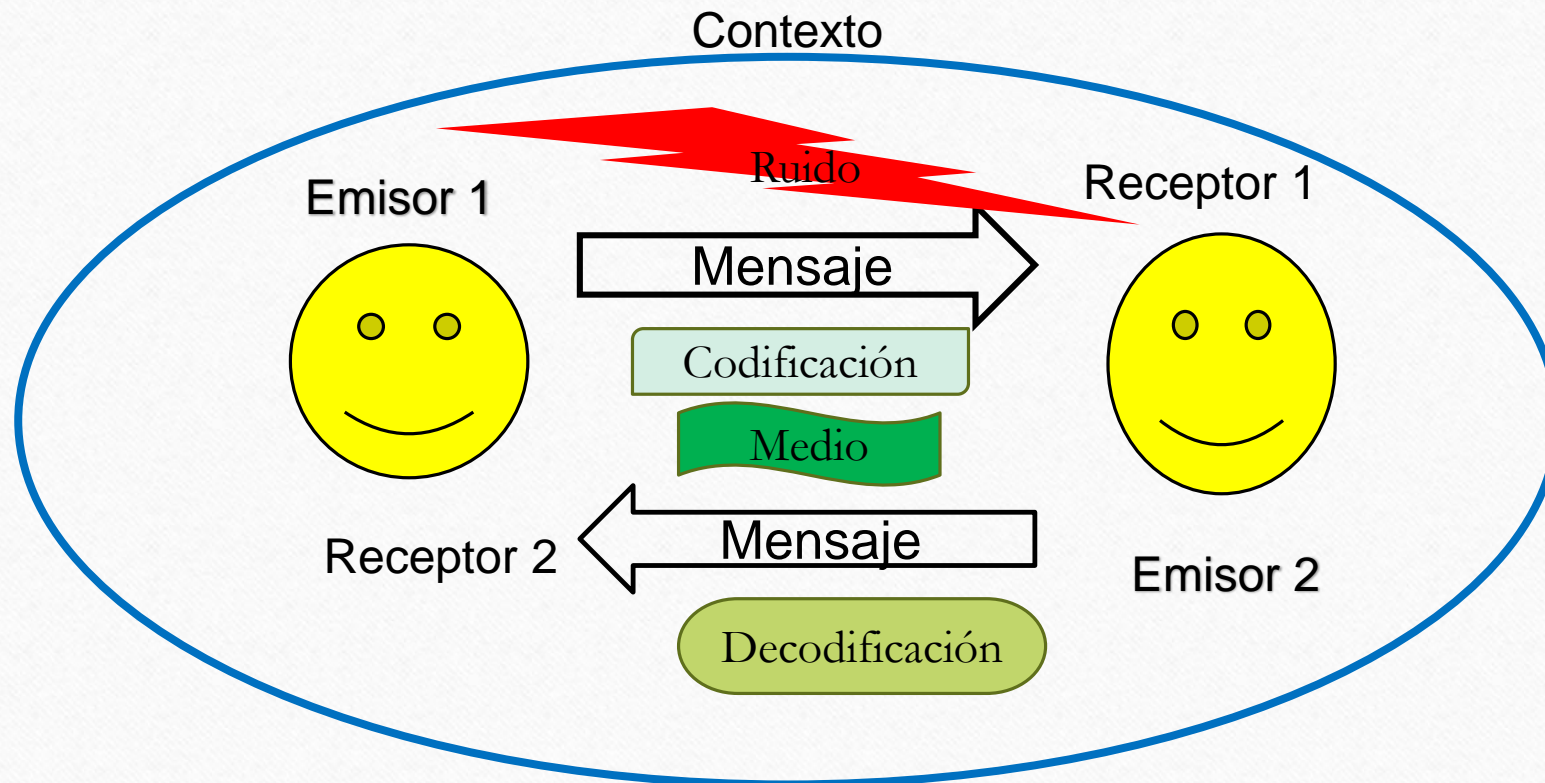
Es un proceso mediante el cual los conocimientos, tendencias y sentimientos son conocidos y aceptados por otros.

Características de la comunicación



1.2 Elementos de la Comunicación

Proceso de la comunicación



Proceso de la comunicación

- Hace referencia a las diferentes fases a las que ésta se somete cuando pasa del estado inicial al final.
- Es dinámico por naturaleza, ya que implica un constante cambio de información.

Proceso de la comunicación

Emisor: Persona o grupo que desea compartir información.

Mensaje: Información que el emisor desea compartir.

Codificación: Traducción de un mensaje en símbolos o lenguajes comprensibles.

Ruido: cualquier cosa que obstruya el proceso de comunicación.

Proceso de la comunicación

Receptor: persona o grupo para el que está destinada la comunicación

Decodificación: interpretación e intento de entender el mensaje

Medio: Ruta por la que se transmite el mensaje codificado a un receptor

Contexto: Condiciones en la cual se lleva a cabo la comunicación

Consideraciones sobre la comunicación

- Es un proceso
- Es inevitable
- Es irreversible
- Genera una interacción
- Tiene efectos

Consideraciones sobre la comunicación

- Solo existe en una forma interpersonal
- Puede ser verbal o no verbal
- Tiene efecto interpersonal e intrapersonal
- Es influenciado por el espacio físico en que ocurre

1.3 Tipos de comunicación

Formas de comunicación

Verbal

- El mensaje se da utilizando una lengua
- Puede ser de forma oral o escrita
- Emplea los sentidos de oído y vista

No verbal

- Es aquella que se da sin el uso de palabras, puede ser gesto, miradas, movimientos corporales, tipo de ropa, entre otros.
- Utiliza los sentidos de oído, vista, tacto, olfato y gusto

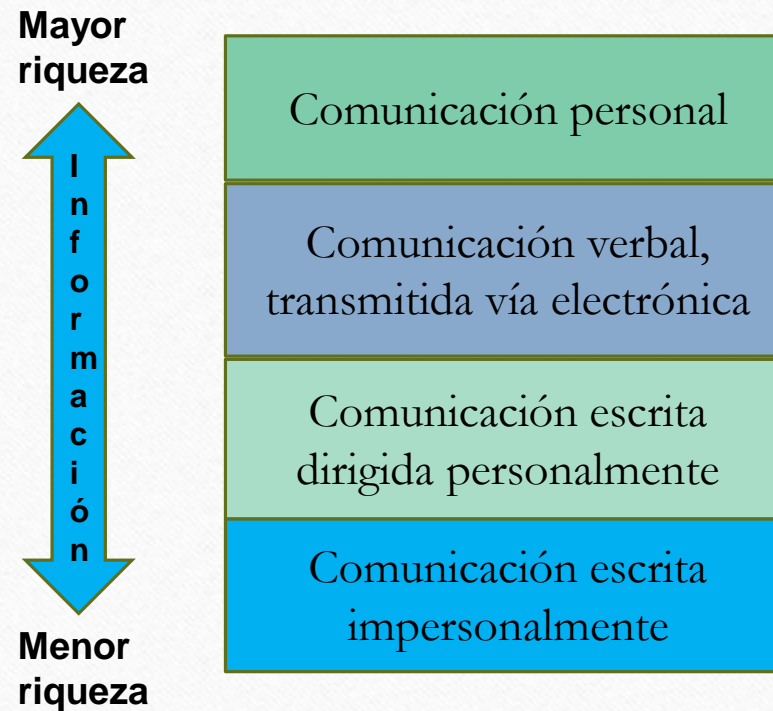
Gráfica

- Se da por medio de gráficas o esquemas
- Se aprecia en señales en vías de comunicación

Riqueza de información

Se refiere a la cantidad de información que puede aceptar un medio de comunicación y la medida en que el medio permite a emisor y receptor llegar a un entendimiento común.

Riqueza de información



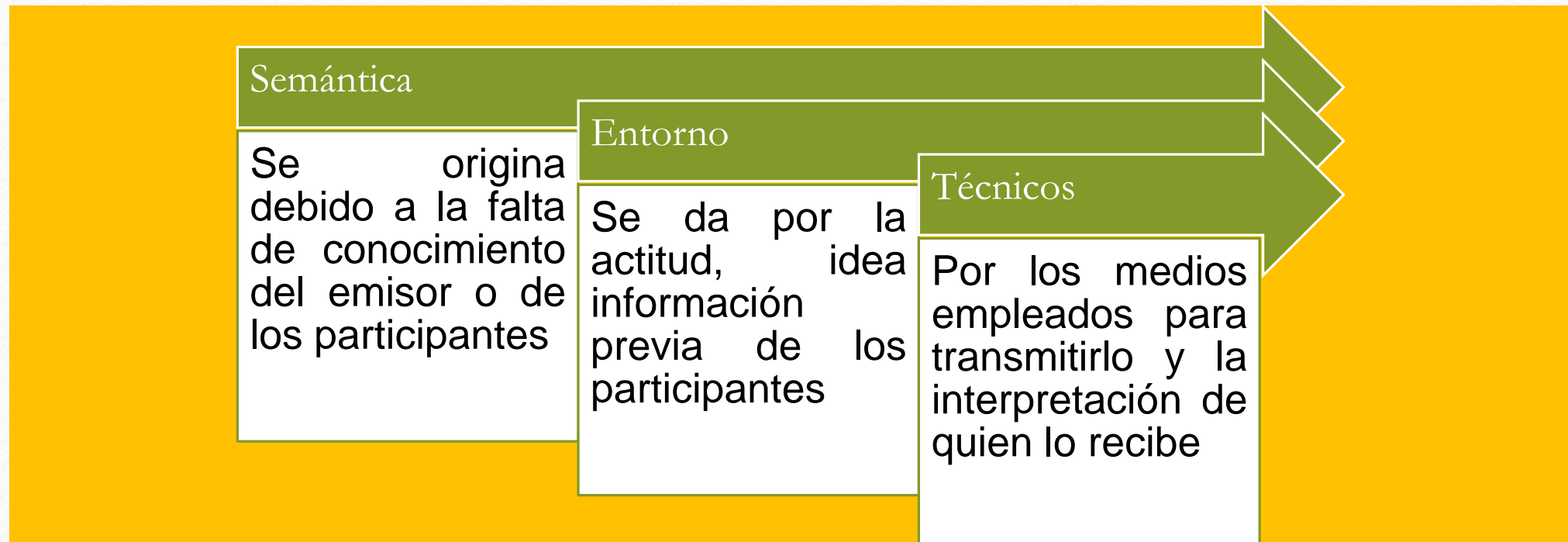
1.4 Barreras en la Comunicación

Ruidos en la comunicación

Es cualquier interferencia que impide que el mensaje emitido cumpla su cometido.

Se puede presentar en el canal de comunicación, en el código, en la forma en que se emite, lo que impide que la fidelidad del mensaje no cumpla su cometido.

Clasificación de los ruidos



Tipo de ruidos

- Uso incorrecto del código
- Timbre de voz del emisor
- Exceso de información
- Distractores presentes
- Deficiencias auditivas del receptor
- Angustias
- Preocupaciones

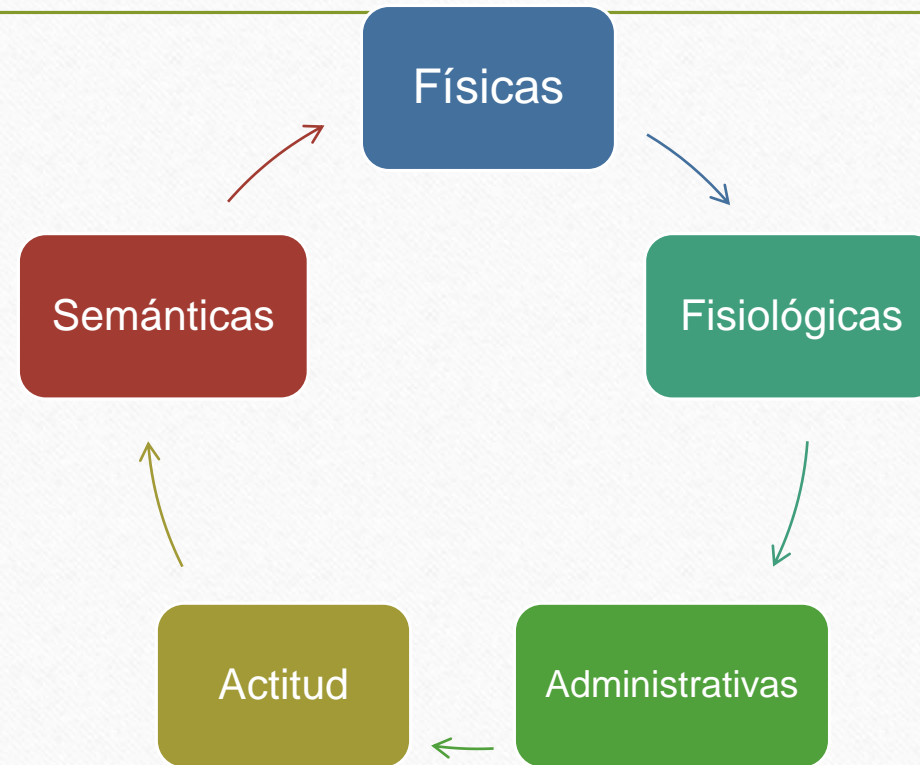
Tipo de ruidos

- Actitudes de los interlocutores
- Deficiencia de impresión
- Interferencias sonoras
- Ausencia de palabras clave
- Pensamiento
- Emociones

Barreras en la comunicación

Las barreras u obstáculos impiden o dificultan la comunicación, deformando el mensaje o presentando obstáculos que impiden su ejecución

Tipos de barrera



Estrategias para mejorar la comunicación

- Claridad en el mensaje y completo
- Ser empático con el lector
- Ser un escucha activo
- Actitud de empatía
- Elegir un medio adecuado para el mensaje

Estrategias para mejorar la comunicación

- Evaluar la información transmitido con los receptores
- Aclarar diferencias de las percepciones
- Eliminar los ruidos
- Proporcionar información fidedigna
- Evitar filtrar información

1.5 Comunicación, motivación y productividad

Motivación

Hace referencia a las fuerzas psicológicas que determinan la dirección del comportamiento de una persona en una organización, el nivel de esfuerzo que realiza y el nivel de persistencia ante los obstáculos.

Es esencial en el comportamiento de las personas.

Productividad

Se refiere a la forma en que una organización utiliza sus recursos (mano de obra, capital, materiales o energía).

Esta se toma como base para hacer comparaciones de eficiencia de una estación similar.

La comunicación y el entorno laboral

Cuidar la forma en que la información fluye a lo largo del entorno laboral permite dar claridad sobre lo que cada área o persona debe realizar, dar certeza sobre los aportes que da su función, solventar de forma adecuada las dificultades, además de dirigirse a las instancias correspondientes para atender un problema, lo que indudablemente mejora la productividad de su trabajo y de su entorno.

1.6 Funciones de la comunicación grupal y organizacional.

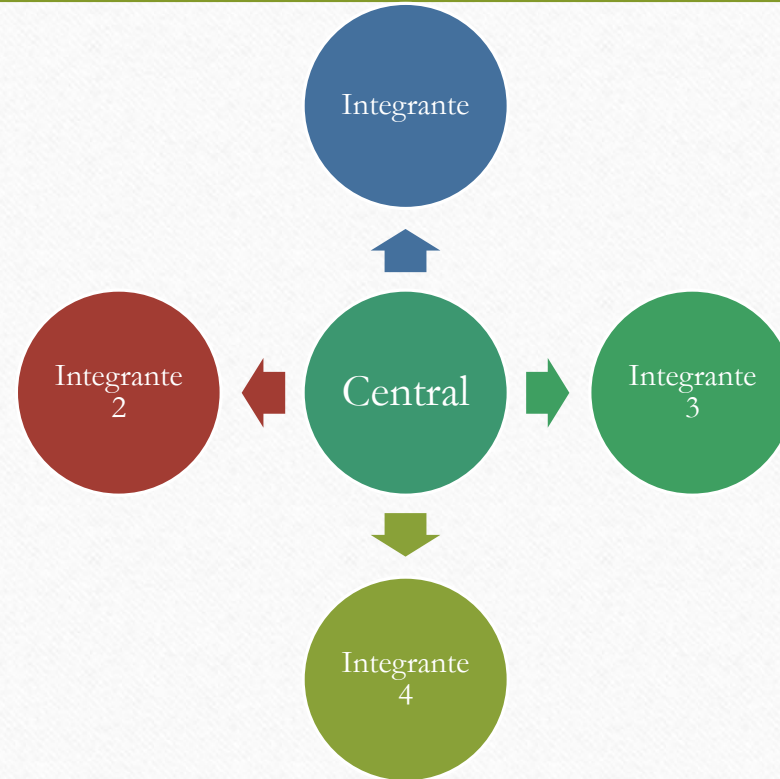
Redes de comunicación

Se refiere a las rutas que sigue la información para fluir en los grupos, equipos y a toda la organización y pueden ser:

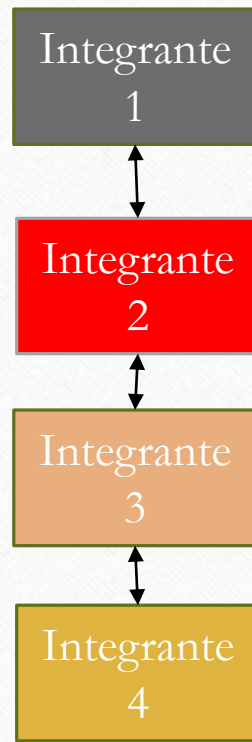
- ❖ Red de rueda
- ❖ Red concatenada
- ❖ Red circular
- ❖ Red multicanal

Red de rueda

La información fluye desde un miembro central del grupo hacia afuera o hacia adentro. Se da frecuentemente en áreas con trabajos interdependientes.

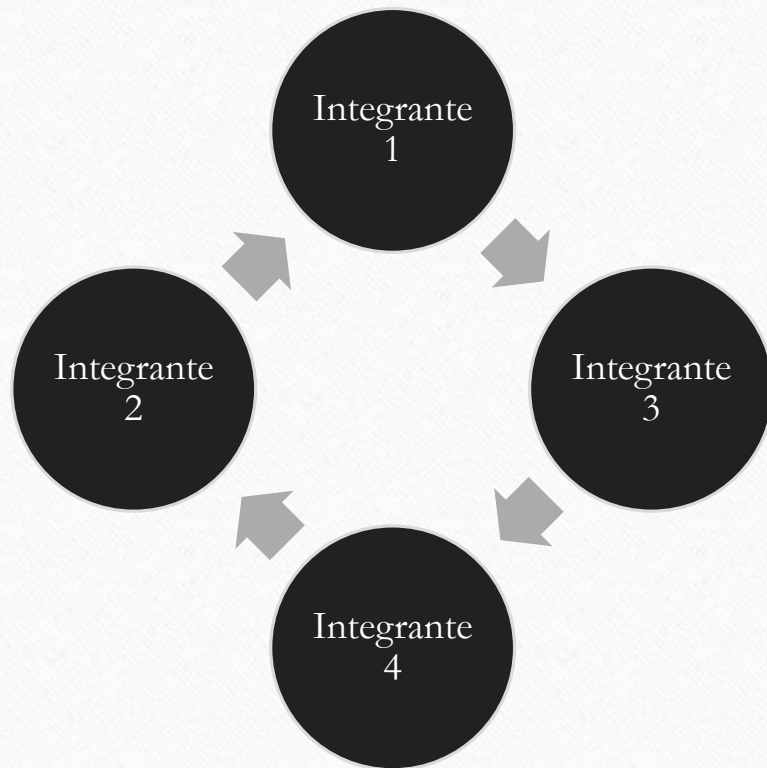


Red Concatenada



Los integrantes se comunican en una frecuencia predeterminada y se da en grupos con una interdependencia por la secuencia de tareas, como puede ser en un grupo de montaje.

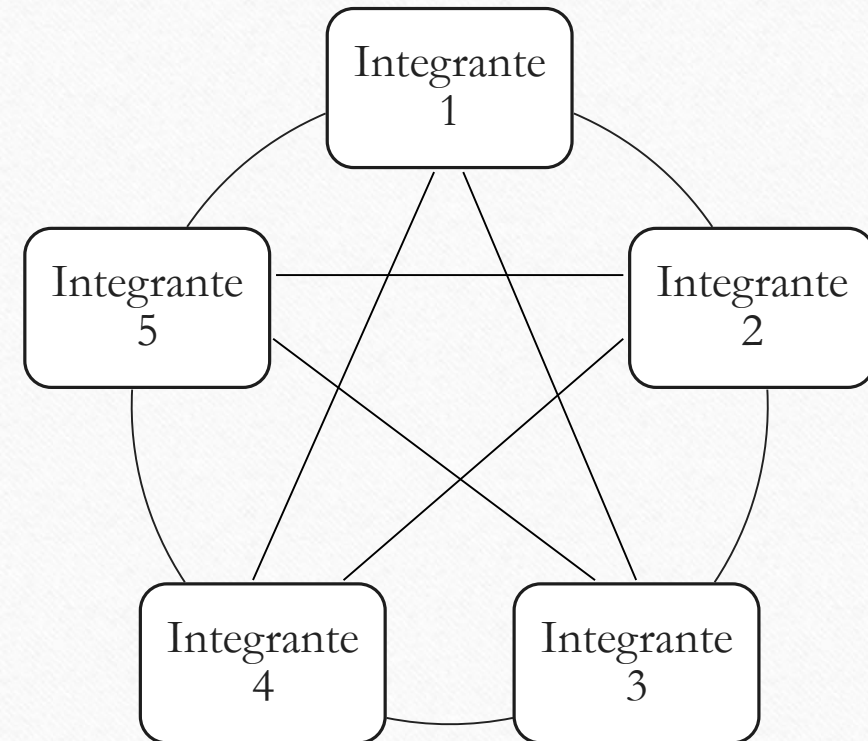
Red Circular



Los miembros del grupo se comunican con quienes son similares a ellos en experiencias, creencias, áreas de pericia, antecedentes, ubicación de oficina o la forma en que se ubican durante una reunión. Se da entre las fuerzas de tarea o comités permanentes.

Red multicanal

Se da entre los integrantes donde existe un interdependencia recíproca de tareas, ocasionado por la necesidad de fluir la información en todas las direcciones.



Las TIC en la comunicación

Los avances de la tecnología de la información incrementa la capacidad para la comunicación con otros y el acceso a la información para la toma de decisiones.

- ❖ Internet
- ❖ Intranets
- ❖ Groupware

Comunicación formal e informal

Formal

- Lo indica el organigrama
- Seguir una orden para su ejecución

Informal

- Se genera por rumores
- Se da en grupos de trabajo interdisciplinario

Formas de comunicación

- Manual de organización
- Gráficas
- Avisos en tableros
- Folletos
- Cartas de la gerencia
- Periódicos o revistas internas
- Película
- Respuesta a reclamaciones

Bibliografía

- Barajas, J. (2012). Curso introductorio a la administración. Trillas. México.
- García, M. (2012). Gestión de la diversidad cultural de las empresas. Fundación Bertelsmann. Barcelona, España.
- Jones, G., George, J. (2011). Administración contemporánea. McGraw-Hill. México.
- Fernández, J. (2005). La comunicación en las relaciones humanas. Trillas. México.
- Münch, L., García, J. (2015). Fundamentos de administración. Trillas. México.
- Oriza, J. (2014). Relaciones humanas. Trillas. México.
- Rangel, M. (2013). Comunicación oral. Trillas. México.
- Reyes, A. (2013). Administración moderna. Limusa. México.